

21.1.c Analisi delle criticità e presupposti procedurali

Nell'ambito del quadro normativo descritto al paragrafo precedente al fine di rispettarne le disposizioni, le RTS, come ogni altra PA, si sono trovate a dover affrontare una miriade di nuove modalità di trasmissione di atti sia tra le PP.AA. che tra queste ed i soggetti privati.

In particolare si possono riassumere le seguenti tipologie di caselle di posta, ciascuna con le relative caratteristiche:

- ❖ POSTA CERTIFICATA su domini sia di soggetti pubblici che privati; identificazione certa del soggetto mittente e principio della non ripudiabilità; ad esempio @pec.mef.gov.it o @pec.istruzione.it o ancora @pec.bancaxxx.it o inoltre @legalmail.it.
- ❖ POSTA ISTITUZIONALE aperta su domini della Pubblica Amministrazione ed intestata a Uffici o persone fisiche dipendenti della PA; identificazione certa del soggetto mittente; ad esempio @tesoro.it o @istruzione.it o ancora @agenziaentrate.it.
- ❖ POSTA LIBERA aperta su domini privati da qualunque soggetto pubblico e/o privato ed intestata a chiunque; nessuna garanzia di identificazione del soggetto mittente; ad esempio @yahoo.it o @scuolamanzoni.it o @bancaxxx.it o ancora @hotmail.com o infine mail.eu

Si è posto da subito il problema di quale casella di posta utilizzare sia per la spedizione delle comunicazioni sia per la ricezione della corrispondenza; inoltre è stata valutata la modalità di trasmissione degli atti e documenti da parte delle singole PA o di privati alla RTS; nello schema seguente le varie combinazioni dei flussi:

TIPO DI FLUSSO	ESAME CRITICITA'	ESITO EX DL.vo 82/2005
DA POSTA CERTIFICATA SOGGETTO PUBBLICO A POSTA CERTIFICATA RTS CON O SENZA FILE ALLEGATI E VICEVERSA	Certezza mittente - Nessuna criticità	Accettata
DA POSTA CERTIFICATA SOGGETTO PRIVATO A POSTA CERTIFICATA RTS SENZA FILES ALLEGATI	Certezza del Mittente - Verifica che il soggetto mittente corrisponda al richiedente (intestazione casella di posta)	Accettata previo verifica delle condizioni esposte
DA POSTA CERTIFICATA SOGGETTO PRIVATO A POSTA CERTIFICATA RTS CON FILES ALLEGATI FIRMATI DIGITALMENTE	Certezza del Mittente - Verifica che il soggetto mittente corrisponda al richiedente (intestazione casella di posta) - Verifica della firma digitale intestata allo stesso soggetto sul file allegato	Accettata previo verifica delle condizioni esposte
DA POSTA CERTIFICATA SOGGETTO PRIVATO A POSTA CERTIFICATA RTS CON FILES ALLEGATI NON FIRMATI DIGITALMENTE	Certezza del Mittente - Verifica che il soggetto mittente corrisponda al richiedente (intestazione casella di posta) - Verifica della mancanza di firma digitale	NON ACCETTATA

DA POSTA ISITUTIZONALE INTESTATA ALL'UFFICIO A POSTA CERTIFICATA RTS CON O SENZA FILE	Mappatura nella White-List applicativo ProtocolloRGS - Certezza del Mittente -	Accettata
DA POSTA ISITUZIONALE INTESTATA ALL'AMMINISTRATO A POSTA CERTIFICATA RTS CON O SENZA FILE	Nessuna Mappatura nella White-List applicativo ProtocolloRGS - Impossibilità ad acquisire il flusso	NON ACCETTATA
DA POSTA ISITUTIZONALE INTESTATA ALL'AMMINISTRATO A POSTA ISTITUZIONALE RTS CON O SENZA FILE	Invio allo stesso livello - Certezza del mittente - Verifica che il soggetto mittente corrisponda al richiedente (intestazione casella di posta)	Accettata previo verifica delle condizioni espote
DA POSTA LIBERA INTESTATA ALL'UFFICIO DELLA PA A POSTA CERTIFICATA RTS CON O SENZA FILE	Verificare la mappatura nella White- List applicativo ProtocolloRGS - Certezza del Mittente	Accettata previo verifica delle condizioni espote
DA POSTA LIBERA INTESTATA ALL'AMMINISTRATO A POSTA CERTIFICATA RTS CON O SENZA FILE	Nessuna Mappatura nella White-List applicativo ProtocolloRGS - Nessuna certezza del mittente - Impossibilità ad acquisire il flusso	NON ACCETTATA
DA POSTA LIBERA INTESTATA A SOGGETTO PRIVATO A POSTA CERTIFICATA O ISTITUZIONALE RTS CON O SENZA FILE	Nessuna Mappatura nella White-List applicativo ProtocolloRGS - Nessuna certezza del mittente - Impossibilità ad acquisire il flusso	NON ACCETTATA

Seppure nel rispetto formale della normativa secondo la tabella sopraesposta, una prima criticità è stata rilevata nella corretta identificazione della tipologia di pratica trasmessa; è noto infatti che la mail viene visualizzata nei gestori di posta attraverso l'oggetto della mail stessa; ove quindi questo fosse bianco o contenesse elementi che non consentono una corretta identificazione della pratica il compito di assegnazione risulterebbe oltremodo difficoltoso e spesso errato.

Criticità ancora più pesante è emersa la lettura informatica degli allegati; in mancanza di una corretta regolamentazione infatti potrebbero essere inviati files di ogni tipo anche di programmi che la RTS non ha in dotazione creando problemi di lettura ed interpretazione dell'atto pervenuto; inoltre i files allegati potrebbero essere talmente numerosi da rendere difficoltoso l'esame della pratica.

Sono inoltre state esaminate le varie possibilità di inoltro di corrispondenza via mail sia in uscita che in entrata da parte di singoli Funzionari della RTS indirizzate o provenienti sia da soggetti Pubblici che Privati con le quali venivano immessi nel sistema documentale della Ragioneria atti non provenienti secondo le modalità previste dalla Legge.

Per questa tipologia di flusso è stata obbiettata la delega amministrativa del singolo Funzionario ad impegnare l'Amministrazione e la conoscibilità della stessa delega da parte del soggetto ricevente; è di tutta evidenza la rilevanza di acquisire agli atti della RTS una comunicazione o un documento pervenuto con modalità non corrette che, in caso di contenzioso o controversia, potrebbe essere disconosciuto dal soggetto contro cui si dovessero produrre eventuali effetti negativi.

Di contro i singoli Funzionari ed operatori rappresentavano la necessità di adottare un sistema di comunicazioni informatiche che fossero snelle e facilmente utilizzabili, ferma la necessità di dare certezza e legalità alla documentazione acquisita o trasmessa.

A tutte queste criticità e alla drastica carenza di personale, si sono sommate dal marzo 2011 quelle legate alla soppressione delle ex DTEF e del passaggio delle competenze alle RTS.

Inoltre, ma non ultimo per importanza, il personale in genere nella PA non era adeguatamente formato ed informato in modo uniforme circa l'utilizzo delle nuove modalità operative con grande difficoltà quindi anche solo di comprensione degli aspetti tecnici anche più elementari.

Nello stesso tempo è cresciuta, anche per il supporto normativo, l'esigenza di una maggiore trasparenza e celerità nell'espletamento delle varie procedure amministrative con tempi in alcuni casi anche molto ristretti; la necessità diventava quindi quella di completare velocemente l'iter di protocollazione e di fornire ai Funzionari della RTS competenti la pratica operativamente lavorabile.

In alternativa infatti avrebbero potuto adottarsi soluzioni miste come ad esempio quella di evadere pratiche non ancora acquisite nel sistema documentale ufficiale ProtocolloRGS o addirittura mai acquisite, costituendosi in tal modo violazione al disposto normativo.

Tutte queste criticità sono state valutate ed hanno trovato soluzione nel progetto di dematerializzazione in corso presso la RTS di Milano/Monza Brianza.